

CASA DI RIPOSO “Don Angelo Sabatelli”

CARTA DEI SERVIZI

erogati dalla Casa di Riposo “Don Angelo Sabatelli”
sita in Via Contardo Ferrini, 1 – Fasano (BR)

La Parrocchia “**San Giovanni Battista**” con sede in Fasano (BR) Largo Chiesa 1, Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto e iscritto al n. 99 del Registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Brindisi, in persona del suo legale rappresentante, sacerdote Sandro Ramirez, domiciliato per la carica presso la sede della Parrocchia,

premessso

- che la Parrocchia è proprietaria dell’immobile sito in Fasano (BR) in via Contardo Ferrini, 1;
- che l’immobile è predisposto ed adeguatamente attrezzato con mobili, apparecchiature, arredi e suppellettili, per essere adibito a Casa di Riposo;
- che l’immobile adibito a Casa di Riposo, denominata “*Don Angelo Sabatelli*”, ha una capacità ricettiva di n. 36 posti letto;
- che la gestione della predetta struttura è della Parrocchia di cui sopra;

adotta

ai sensi dell’art. 13 della Legge 8 novembre 2000 n. 328, dell’art. 5 lettera g e dell’art. 6 lettera c del Decreto Ministeriale 21 maggio 2001 n. 308, dell’art. 58 della Legge Regionale 10 luglio 2006 n. 19 e del Regolamento Attuativo Regionale n. 4/2007, **la seguente Carta dei servizi sociali erogati presso la struttura suddetta al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti.**

Nella presente carta vengono definiti: **le finalità della struttura, i servizi erogati, i criteri per l’accesso, le modalità di funzionamento, le tariffe praticate** con l’indicazione delle prestazioni comprese, **le forme di partecipazione degli utenti** al fine di migliorare il servizio, **le procedure per contestazioni e ricorsi.**

Art. 1.

Struttura e finalità

a. Struttura

La Parrocchia “SAN GIOVANNI BATTISTA” è proprietaria dell’immobile sito in Via Contardo Ferrini, 1 – Fasano (BR); ha predisposto e attrezzato la struttura con mobili,

apparecchiature, arredi e suppellettili, per essere adibita a Casa di Riposo con capacità ricettiva di n. 36 posti letto.

b. Finalità

La Parrocchia gestisce, senza alcuna finalità speculativa o scopo di lucro, i servizi di carattere socio-assistenziale, finalizzati alla promozione umana e sociale, al sostegno della famiglia, al mantenimento delle capacità di autonomia degli ospiti. La struttura sociale residenziale è destinata, come detto nell'art. 65 del Regolamento Regionale 4/2007, ad ospitare, temporaneamente o permanentemente, con prevalente accoglienza alberghiera, anziani autosufficienti del territorio, di entrambi i sessi, che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestire in maniera autonoma la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare.

Tali servizi vengono resi attraverso stipula sia di convenzioni con accreditate cooperative di servizi socio-assistenziali ed infermieristici sia di contratti di prestazione d'opera con professionisti ed esperti.

Art. 2.

Servizi erogati

a. Assistenza medica

La Casa riconosce la competenza dei medici di base dei singoli ospiti e la facoltà di ognuno di ricorrere alle cure di medici specialisti di fiducia.

La Casa mette anche a disposizione degli ospiti un Coordinatore sanitario con compiti: di sovrintendere all'igiene generale della Casa ed ai servizi interni; di coordinamento in materia di riabilitazione e di dietetica; di coordinamento dell'intera attività sociosanitaria; di garanzia dell'applicazione dei protocolli omogenei per l'accoglienza e la gestione dei casi; di curare gli interventi di profilassi medica d'urgenza per gli ospiti in relazione alle malattie generali ed ai disturbi tipici; di coordinare gli incontri di valutazione/verifica dei singoli ospiti al fine di promuovere ogni possibile intervento individualizzato mirante a migliorare la qualità della vita; di curare il coordinamento con i Presidi Sanitari del territorio.

È garantita, nell'arco della giornata, la somministrazione da personale infermieristico di eventuali terapie prescritte.

Nella Casa si provvede alla cura di malattie pregresse già stabilizzate su base cronica. Quando dovessero insorgere malattie acute e/o infettive e quando si rendesse necessario un trattamento terapeutico specializzato e continuo, gli ospiti vengono trasferiti presso l'Ospedale Civile o presso altra struttura sanitaria specializzata.

La Casa concorda nel contratto individuale la modalità del pagamento dei ticket, dell'acquisto di medicinali non mutuabili, delle prestazioni specialistiche ed ospedaliere e dei trasferimenti che per queste si dovessero rendere necessari.

b. Servizio di valutazione

Nella Casa è operante un servizio di Valutazione, tendente a verificare periodicamente (almeno ogni 6 mesi) il permanere delle condizioni di autosufficienza dell'ospite. In caso di cambiamento di dette condizioni, la Direzione inviterà tempestivamente i parenti ad attivare le opportune procedure.

c. Servizio infermieristico

Per le prestazioni di carattere infermieristico è costantemente disponibile personale, abilitato a termini di legge, tenuto a: istituire ed aggiornare le cartelle sanitarie degli ospiti; consultare in caso di necessità il medico competente; prestare, su prescrizione medica, le cure necessarie; richiedere una adeguata dotazione di medicinali e presidi sanitari occorrenti; provvedere alla somministrazione ad ogni singolo paziente dei medicinali, come da prescrizione medica; organizzare, in caso di necessità e su disposizione del medico competente, il trasporto in ospedale; accertare che l'ospite segua la dieta prescritta dal medico; avvisare tempestivamente qualsiasi componente della Direzione in caso di pericolo di vita e/o di gravi infermità dell'ospite.

Il servizio infermieristico è garantito, nell'arco della giornata, per la somministrazione della terapia come richiesto dalla Legge Regionale 10/07/2006, n. 19 e regolamentati con il Regolamento Regionale n. 4 del 18/01/2007, art. 65. È assolutamente vietata qualsiasi forma di assistenza infermieristica praticata da persone non autorizzate dalla Direzione.

d. Servizio assistenziale

Il personale di assistenza, dotato di specifica professionalità ed esperienza, con una presenza costante nella giornata, in relazione alle indicazioni del personale infermieristico e medico, si occupa dell'igiene, della pulizia personale e dell'assistenza in generale degli ospiti; rifà i letti, mantiene l'ordine e la pulizia negli armadi, assiste gli ospiti durante i pasti.

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco dell'intera giornata con un organico a norma degli standards strutturali organizzativi istituiti con la Legge Regionale 10/07/2006, n. 19 e regolamentati con il Regolamento Regionale n. 4 del 18/01/2007 art. 65 e successive modificazioni.

e. Servizio di riabilitazione

È operante nella Casa un servizio di riabilitazione curato da operatori, dotati di specifica professionalità ed esperienza, mirante espressamente al miglioramento delle condizioni di motilità globale e di funzionalità degli arti degli ospiti, dopo aver accertato le condizioni psico-fisiche dell'ospite, mediante specifica certificazione medica.

f. Servizio di assistenza sociale e di animazione

La Casa dispone al suo interno di un servizio di assistenza sociale, per compiti specifici di coordinamento e di collaborazione unitaria degli interventi dei singoli operatori, al fine di agevolare la vita e la permanenza degli ospiti nella Casa, dialogando con loro, individuando i loro bisogni, agevolando e rendendo il più gradevole possibile la loro permanenza, organizzando e/o coordinando anche attività ricreative e culturali, mantenendo vivo il rapporto con le famiglie, con i parenti degli ospiti, con gli specialisti e con le risorse umane del territorio.

g. Servizio di pulizia generale

La Casa dispone di personale per le pulizie di tutti gli ambienti della struttura adibiti alle diverse attività: stanze di degenza, servizi igienici di camera, servizi comuni, corridoi, uffici, sala medica, sala refettorio, cucina, palestra, sala riunioni, cappella, scale, ambienti riservati alla Direzione della Casa, ambienti riservati al soggiorno quotidiano degli ospiti ed alla animazione socio-culturale. Il personale provvede inoltre alla pulizia

dei vetri interni ed esterni, alla pulizia delle scale interne ed esterne, alla pulizia dei balconi e della terrazza attrezzata, alla pulizia dei vani caldaia, terrazze, depositi, lastrico solare e intercapedini.

h. Servizio di ristorazione

La Casa garantisce la presenza di operatori, dotati di specifica professionalità, addetti alla ristorazione. La Casa si occupa dell'acquisto, dello stoccaggio e della conservazione delle derrate alimentari; si adegua al dettato di Legge (HACCP) a riguardo dell'approvvigionamento delle materie prime, della preparazione dei cibi, della somministrazione, della conservazione, della refrigerazione, dello scongelamento e di ogni altra norma che garantisca il massimo livello di igiene della cucina. L'acquisto dei prodotti è effettuato con frequenza tale da assicurare la più recente fabbricazione. Agli ospiti la Casa fornisce colazione mattutina (latte, latte e caffè, the, marmellata, panini/biscotti/fette biscottate), pranzo (un primo piatto con opzione, un secondo con opzione, contorno, frutta, pane, acqua e vino; la domenica e nei giorni festivi si prevede anche il dolce o il gelato e il caffè per chi può assumerlo), merenda (the, yogurt, succo di frutta, biscotti) e cena (identica composizione di portate del pranzo, ma con differente quantità e caratteristiche) secondo le esigenze alimentari degli ospiti ed in funzione della dieta alimentare personalizzata, suggerita dal Coordinatore sanitario della struttura. La Casa garantisce anche il festeggiamento di ricorrenze particolari, su richiesta dell'ospite o dei parenti, durante il momento conviviale offrendo il dolce o la torta. Per quanto attiene al menù, è prevista la rotazione mensile e semestrale e l'utilizzo di prodotti di stagione locali.

Il menù giornaliero viene predisposto con la consulenza del dietologo e del medico; ed è reso noto a tutti gli ospiti mediante esposizione in bacheca, con possibilità di opzione. Le diete particolari devono essere giustificate da precise prescrizione del dietologo. La colazione viene servita negli ambienti di soggiorno degli ospiti, mentre il pranzo e la cena sono serviti in sala da pranzo. In casi particolari può essere autorizzato anche il servizio in camera.

i. Assistenza religiosa

La Casa dispone di una Cappella, dove è possibile la preghiera sia personale che in piccoli gruppi. L'assistenza religiosa è assicurata dalla comunità parrocchiale, che si serve di sacerdoti, di religiose e di laici appositamente incaricati per animare i momenti di preghiera quotidiana e la liturgia domenicale.

l. Servizio di lavanderia e di guardaroba

La Casa richiede che su ogni capo di biancheria personale sia apposto un segno di riconoscimento concordato con la Direzione. Mette a disposizione dell'ospite un servizio guardaroba, lavanderia, rammendo e stireria per la roba personale; provvede, inoltre, alla cura settimanale dei cambi di biancheria personale, da bagno e da letto. La biancheria da lavare viene ritirata con sistematicità, da parte del personale incaricato dell'assistenza dell'ospite, in rapporto alle esigenze igieniche quotidiane.

m. Servizio telefonico

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di impianto centralizzato, collegato con la sala da pranzo, le sale comuni di piano, i singoli piani di soggiorno degli ospiti e le stanze. L'ospite può ricevere chiamate telefoniche esterne; le chiamate dalla Casa verso l'esterno sono a carico dell'ospite. Nella Casa è installato, inoltre, nella portineria un

apparecchio telefonico, che può essere utilizzato sia da parte degli ospiti che dei parenti, per telefonate verso l'esterno.

n. Servizio radiotelevisivo

Nella stanza di ogni ospite è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, da usare compatibilmente con le esigenze dei singoli ospitati nella stanza. Nella sala comune è a disposizione un apparecchio televisivo. La Casa è fornita di un locale adibito a sala riunioni e attrezzato per una utilizzazione di carattere multimediale.

Art. 3

Accesso ai servizi

a. Documentazione e procedure per l'ammissione

Tutti gli ospiti interessati all'ingresso nella Casa, dopo un colloquio iniziale mirante a conoscere la sua situazione socio-sanitaria, devono produrre la seguente documentazione alla Direzione della Casa:

- Documento valido di identità;
- Codice fiscale – Tessera Sanitaria;
- Certificato di nascita;
- Certificato di residenza;
- Documentazione attestante il proprio stato di salute (esami schermografici, clinici, neuro-psichiatrici);
- Eventuale fotocopia della cartella clinica relativa all'ultimo ricovero.

La Direzione, accolta la domanda con la certificazione allegata, accertata la possibilità di adattamento della persona alla vita della Casa, procede all'ammissione con la sottoscrizione dell'ulteriore documentazione interna necessaria, come riportato nel successivo comma.

L'ingresso deve avvenire entro i 15 giorni successivi alla convocazione da parte della Direzione.

b. Condizioni per l'ingresso

Al momento dell'ingresso, il soggetto interessato, o chi garantisce per lui, è tenuto a: esaminare la presente *Carta dei Servizi* della Casa e a rilasciare idonea dichiarazione di espressa accettazione del suo contenuto; concordare la decorrenza del pagamento della retta e le modalità relative, mediante sottoscrizione di regolare "contratto individuale"; fornire alla Direzione con precisione, oltre ai propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi dei parenti e dei conoscenti a cui potersi rivolgere in caso di necessità; sottoscrivere in un modulo apposito la propria dichiarazione circa il trattamento dei dati personali.

L'ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale sufficiente.

c. Sistemazione nella Casa

L'assegnazione della camera sarà effettuata ad insindacabile giudizio della Direzione. La stessa si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in altra camera, tenendo presente, come principio d'ordine generale, le esigenze di vita comunitaria.

La camera assegnata è completamente arredata; è fornita di bagno ed è predisposta per essere condivisa con un altro ospite della Casa.

d. Impegni e responsabilità derivanti dall'ingresso

L'ospite si impegna a: non tenere animali o vasi sui davanzali e nella camera; non stendere alle finestre o sui balconi capi di biancheria o altro, essendo questo servizio demandato esclusivamente all'attività della Casa; osservare costantemente e con scrupolo le regole d'igiene dell'ambiente; mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti, gli arredi e le apparecchiature di cui è fornito; segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature esistenti; consentire al personale addetto di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, ai controlli e alle riparazioni; non fumare a letto, nei luoghi comuni e nelle stanze; non utilizzare apparecchi audiovisivi in contrasto con gli orari consentiti dalla Casa o comunque con modalità tali da arrecare disturbo alla tranquillità degli altri ospiti.

L'ospite è tenuto a risarcire alla Direzione i danni arrecati alla Casa o all'arredo per propria incuria o trascuratezza.

La Direzione non è assolutamente responsabile degli oggetti e dei valori esistenti nelle camere e, salvo che non sia stata espressamente investita della custodia da parte dell'ospite, non risponde di possibili furti o smarrimenti. Gli ospiti possono, perciò, affidare alla Direzione in deposito infruttifero somme e valori, che restano sempre a loro completa disposizione, ricevendone regolare ricevuta.

Art 4

Modalità di funzionamento dei servizi

a. Orari

L'ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute; esse sono di esclusiva competenza del medico curante, da cui dipende ogni consequenziale indicazione. L'ospite può, compatibilmente con le condizioni di salute, con le disposizioni orarie dettate dalla Direzione della Casa e con il parere espresso dei parenti, entrare, uscire e ricevere visite durante la giornata, evitando scrupolosamente di turbare l'ordine e la quiete della Casa e di recare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

b. Relazioni all'interno della Casa

Gli ospiti hanno diritto di vivere liberamente, nel pieno rispetto dei loro indirizzi religiosi e politici; impronteranno i loro rapporti al massimo rispetto, alla reciproca comprensione e solidarietà. Dovranno osservare le regole di igiene comune e personale, comportarsi in ogni circostanza secondo le regole del buon vivere civile. Dovranno altresì rispettare il riposo dei compagni di stanza, curando di non arrecare il minimo disturbo in ogni circostanza.

Gli ospiti devono adeguarsi alle decisioni della Direzione nell'interesse generale della collettività. La Direzione della Casa potrà richiamare l'ospite al rispetto delle norme eventualmente violate e potrà prendere gli opportuni provvedimenti.

I rapporti fra il personale della Casa e gli ospiti dovranno essere improntati al massimo reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione. L'ospite, nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio, deve rivolgersi alla Direzione.

c. Organizzazione della giornata

L'ospite può dedicarsi ad attività occupazionali sia all'esterno che all'interno della Casa, compatibilmente con le esigenze collettive. L'ospite può usufruire liberamente delle strutture ricreative comuni: palestra, biblioteca, sala riunioni, TV. L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che riterrà più opportuno. Potrà occuparsi di attività ricreative, culturali e di quant'altro spontaneamente scelto, purché non in contrasto con l'andamento della Casa e delle disposizioni relative al suo generale funzionamento. Potrà, sotto la propria responsabilità, uscire e rientrare liberamente, rispettando però gli orari dei pasti e della chiusura serale, variabile secondo le stagioni.

d. Assenza

L'ospite che desidera assentarsi per qualche giorno dovrà darne comunicazione preventiva alla Direzione della Casa, precisando il periodo di assenza.

e. Dimissioni

Un ospite della Casa può essere dimesso:

- 1 - per una sua esplicita richiesta, da presentarsi in forma scritta alla Direzione, con preavviso minimo di quindici (15) giorni;
- 2 - per decisione della Direzione, qualora l'ospite, malgrado ripetuti richiami della Direzione, conservi una condotta riprensibile nel contegno e nei modi, con atti ed espressioni di disturbo e di violenza, tali da arrecare pregiudizio alla comunità e agli altri ospiti.

f. Decesso

In caso di decesso dell'ospite la Direzione della Casa redige un verbale alla presenza dei parenti o di due operatori, nel quale sono elencati i valori e gli oggetti di proprietà del defunto. I beni rivenienti saranno custoditi a cura della Direzione della Casa in attesa di essere consegnati, con l'osservanza delle norme di Legge, agli eredi, i quali saranno tenuti a saldare gli eventuali conti rimasti in sospeso.

Art. 5

Tariffe praticate

a. Determinazione della retta

L'importo della retta mensile a carico dell'ospite della Casa e/o dei suoi familiari è di € 1.500,00.

Eventuali mutamenti della retta, da comunicare preventivamente agli ospiti, possono essere determinati soltanto da intervenute variazioni nell'assistenza alberghiera o da rideterminazioni dei riferimenti tariffari ad opera della Giunta Regionale della Puglia.

La retta dà diritto al vitto, all'alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi.

b. Pagamento della retta

Qualora la retta venga pagata direttamente dall'interessato o, per suo conto, da parte di altre persone, gli importi stabiliti devono essere versati alla Direzione della Casa a mensilità anticipate, entro la prima decade di ogni mese e generalmente senza possibilità di frazionamento. A titolo di garanzia circa il regolare versamento delle rette, al momento dell'ingresso, l'ospite e/o gli obbligati si impegnano a versare un deposito cauzionale infruttifero come da contratto individuale.

c. Situazioni particolari

Sarà applicata la metà della retta mensile qualora, entro la prima quindicina del mese, si verifichi il decesso o le dimissioni dell'ospite; se si verificano dal sedicesimo giorno, sarà applicata l'intera retta mensile. Qualora la retta non fosse corrisposta nei termini prescritti, la Direzione, trascorso un termine di tolleranza di 30 giorni, adirà le ordinarie vie legali di recupero delle somme. L'ospite che si assenti per un periodo superiore ai cinque giorni interi consecutivi ha diritto, a partire dal sesto giorno, alla riduzione della retta per la parte relativa al vitto nella misura del 30% della quota giornaliera. Superati i 20 giorni di ricovero ospedaliero, la conservazione del posto nella Casa sarà sottoposta ad ulteriore valutazione della Direzione. Nel caso, invece, voglia rinunciare all'ospitalità, dovrà darne avviso almeno quindici (15) giorni prima alla Direzione della Casa.

Art. 6

Forme di partecipazione degli ospiti e dei familiari

a. Partecipazione

La Direzione della Casa assicura la partecipazione dei familiari e degli ospiti nelle forme dell'assemblea e della richiesta del grado di soddisfazione.

b. Assemblea dei parenti e degli ospiti

La Direzione si impegna, almeno una volta all'anno, a convocare l'assemblea dei parenti e degli ospiti per la verifica dei servizi prestati.

Art. 7

Procedure per contestazioni e ricorsi

L'ospite, che avesse motivi per lamentarsi di qualche servizio prestato, è tenuto a farne segnalazione alla Direzione della Casa, per permettere una tempestiva presa d'atto del disservizio e procedere ad una sua soluzione.

Nel caso volesse presentare alla Direzione istanza scritta del disservizio, la Direzione si impegna:

- a fornire apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- ad effettuare la registrazione cronologica del reclamo su un apposito registro dei reclami;
- a rilasciare una ricevuta di consegna del reclamo;
- a dare risposta scritta entro 10 giorni dalla recezione della comunicazione.

Fasano, 09 febbraio 2019